

Sudsko posredovanje i sheme alternativnog razrješenja sporova (ARS) su nedovoljno korišteni način rješavanja žalbi potrošača. Međutim, nove metode poput postizanja nagodbi, dobivaju sve više na značaju kao pitanje postizanja punog funkcionisanja jedinstvenog tržišta za potrošače i kompanije.

Ključno je pitanje poštivanja potrošačkih prava i naplate naknada od prekršioca.

Dok su tradicionalni načini postizanja nagodbi često skupi i teški (npr.- sudsko posredovanje), ili nisu sudski nametnuti (npr. – ARS sheme), značajne prednosti su u postizanju nagodbi kao mogućem 'lijeku' za prevazilaženje barijera ka jedinstvenom tržištu koje u potpunosti funkcionira, u slučajevima gdje su žalbe male vrijednosti ili slične naravi, a događaju se velikom broju potrošača.

Mehanizam postizanja nagodbi sadrži neke od potrebnih svojstava koji mogu pomoći potrošačima za postizanje brzih rješenja kolektivnih problema potrošača. Međutim, niz pitanja se postavlja vezano za potrebe i uporabu postizanja nagodbi. Iako je to u mnogim slučajevima jasan korak naprijed, u smislu jačanja zaštite potrošača, potreban je oprez da bi se izbjeglo djelovanje na neosnovanim žalbama.

Drugim riječima, balansiranje između interesa potrošača i kompanija je ključna tačka i jedno od pitanja koja se treba postaviti i na koje treba dati odgovor.

Povjerenje potrošača je ključno da bi se postigao cilj funkcionisanja tržišta u pravom smislu riječi. No, ako potrošači nemaju pristup pravdi i naknadi štete koju su možda pretrpjeli, nemoguće je postići njihovo neophodno povjerenje.

Potrebni su nam novi mehanizmi da bismo pomogli potrošačima u rješavanju svojih žalbi.

To može donijeti dobrobit ne samo potrošačima nego i pravno obvezujućim trgovcima i proizvođačima, jer je jednaka, pravična i neiskrivljena konkurencija vjerojatno pozitivna posljedica primjene efikasnih mehanizama.

Kako poboljšati stanje po pitanju naknade potrošačima?

Sudska rješenja su u prednosti jer su nametnuta zakonom.

Nažalost, iskustvo nam pokazuje da sudovi često ne provode postupke u slučaju manjih žalbi. Potrošačima su nepoznate sudske procedure i često su obeshrabreni i ne podnose žalbe sudu jer se to smatra previše formalnim, jako skupim i vrlo često sporim.

Cilj je nametnuti primjenu pravila koja upravljaju ponašanjem kompanija i njihove marketinške prakse, dok se ne fokusira toliko na naknadu pojedinačnim potrošačima.

Ipak, kazne – često globa ili zabrana – nametnute od strane suda na inicijativu javnih vlasti su rijetko proporcionalne zaradi koje stekne kompanija na osnovu marketinške aktivnosti.

Drugim riječima: vrlo često ispada da kompanija malo gubi uskraćivanjem, ograničavanjem ili kršenjem prava potrošača, sve dok su u pitanju samo male, pojedinačne žalbe. To se pripisuje i činjenici da sami potrošači često ne podnose žalbe manje vrijednosti sudu.

ARS rješenja su u mnogim zemljama bila odgovor na prevazilaženje problema manjih žalbi koje su ostale neprocesuirane.

Drugi primjer uključuje odbore za žalbe, kako privatne tako i javne, ili privatne institucije ombudsmana gdje se sporovi rješavaju na brz, fleksibilan i ne skup način.

Glavni odmak od ARS-a je to što postignuta odluka nije zakonski nametljiva; stoga odluka nije nužno i definitivno razrješenje spora. Nadalje, većina ARS solucija ne omogućava istu proceduralnu zaštitu kao sudovi.

Na žalbama se često radi skraćanim postupkom, dokazi se ne daju pod kaznom zakona, a neki odbori rješavaju sporove bez pravne pomoći.

Prednost se daje postizanju prihvatljivog rješenja dok se istovremeno ne insistira na strogoj i dosljednoj primjeni zakona.